

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT KOREA



SEOUL 26 June 2026

AI에 없는 한 가지: 데이터 너머의 판단과 전략

Beyond Data: The Human Edge in Judgment and Strategy

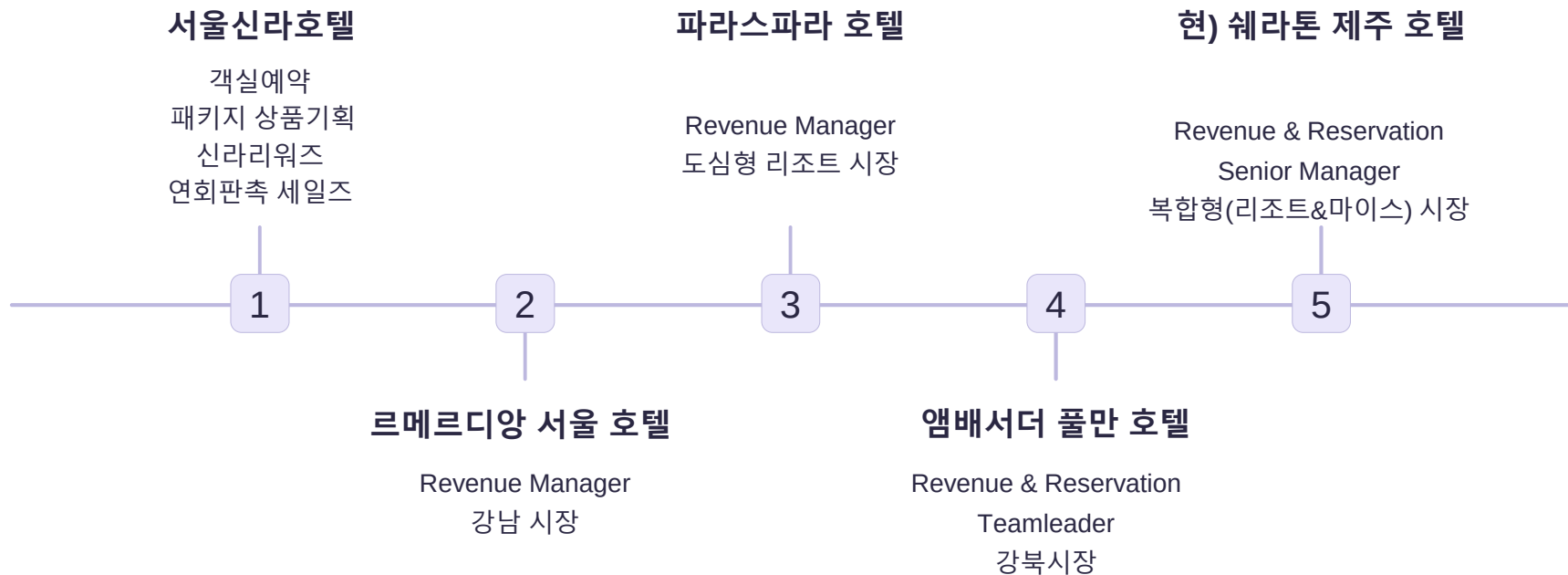


THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

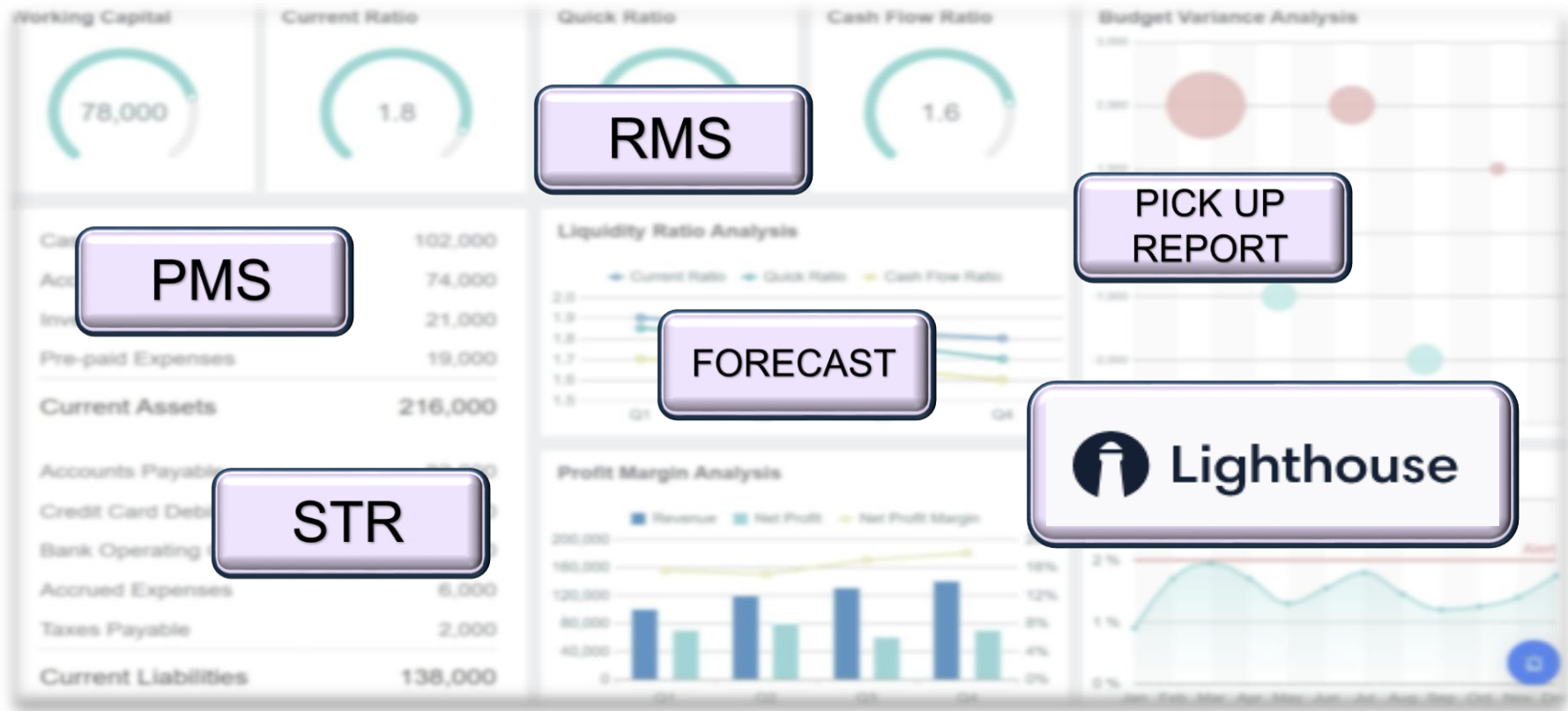
국지선 **Kook Sunny**

레비뉴 파트장 Senior Revenue Manager
쉐라톤 제주 호텔 / Sheraton Jeju Hotel

자기소개



“AI에 없는 한가지, 데이터 너머의 판단과 전략”



AI 는 무엇을 잘하는가 : 핵심 역량

AI는 데이터 기반의 분석과 예측을 통해 호텔 수익 관리의 핵심 의사결정을 지원합니다.



취소율 예측

과거 예약 취소율의 패턴을 바탕으로 예측하여
오버부킹 전략 수립에 기여합니다.



패턴 분석 능력

과거 예약 패턴을 분석하여 미래 수요를
예측하고 최적의 전략을 도출합니다.



경쟁 호텔 가격 비교

경쟁사의 가격 변동을 실시간으로 모니터링하고
분석하여 시장 경쟁력을 유지합니다.



최적 BAR 추천

시장 상황에 맞춰 최적의 BAR (Best Available Rate)
를 제안하여 수익을 극대화합니다.

인간은 도구를 만들고, 도구는 다시 인간을 변화시킨다.



주요 장점

- 24시간 365일 지속적 운영
- 높은 정확도와 빠른 처리 속도
- 인건비 및 운영비 절감
- 일관된 명령 실행
- 반복 업무의 자동화

고려사항

- 초기 도입 비용 (이후 ROI 창출)
- 정확한 지시와 검증 필요

사람을 대체하는 건 AI 가 아닌 “AI를 더 잘 쓰는 다른 사람”

DATA는 답이 아니라 단서이다.
DATA가 알려주는 것은 결과를 보여줍니다.

Q. 왜 발생했는지

데이터가 보여주는 현상의 근본 원인을 파악합니다.

Q. 앞으로 어떻게 될지

데이터를 통해 미래의 흐름을 예측합니다.

Q. 무엇을 해야 하는지

인사이트를 바탕으로 실행 방향을 결정합니다.



예시: 토요일 예약이 갑자기 증가했다!



데이터 분석

- PICK UP 급증
- 주요 증가
- 가격 상향



인사이트 (원인분석)

- 행사 때문인가?
- 경쟁호텔이 Sold Out 인가?
- 경쟁호텔이 리노베이션에 들어갔나?
- BTS 콘서트 영향?



Human RM 전략

- BAR 인상
- LOS 적용
- 저가 채널 차단
- 연박 할인 적용

AI는 패턴을 찾지만 시장의 분위기 | 고객 심리 | 경쟁 상황까지는 완벽히 이해하지는 못합니다.

인간의 필수적 역할

데이터가 전부가 아닙니다. AI 시대에도 인간만이 수행할 수 있는 고유한 역할이 존재합니다.



데이터 너머의 판단

데이터가 보여주지 않는 시장 분위기, 고객 심리 등을 종합적으로 판단하여 더 깊은 통찰을 제공합니다.



전략적 의사결정

데이터 분석 결과를 바탕으로 기업의 목표에 맞는 최적의 전략을 수립하고 실행합니다.



위기 대응 능력

예상치 못한 시장 변화나 위기 상황에 유연하게 대처하는 능력을 발휘하여 리스크를 최소화합니다.



AI 결과 검증

AI의 추천 결과를 비판적으로 검토하고, 필요시에 조정하여 정확도를 높이는 역할을 담당합니다.



시장 및 고객 심리 이해

AI가 파악하기 어려운 시장 분위기와 고객의 미묘한 심리를 읽어내어 차별화된 가치를 창출합니다.

AI 시대 RM의 역량



AI와 함께 일하는 Revenue Manager에게 요구되는 핵심 역량을 갖추어야 합니다.



전략적 사고

단순 데이터 분석을 넘어
장기적인 관점에서 전략을
수립하는 사고력이 필요합니다.



AI 활용 전략가

AI를 단순한 도구가 아닌 전략
수립의 파트너로 활용하는
능력이 핵심입니다.



시장을 읽는 통찰력

데이터를 넘어 시장의 흐름과
잠재적 변화를 예측하는 능력이
중요합니다.



고객 및 브랜드 이해

고객의 니즈와 브랜드 가치를 깊이 이해하여
차별화된 전략을 실행합니다.



부서 간 커뮤니케이션

다양한 부서와 협력하여 통합적인 매출 증대
전략을 실행하는 능력이 요구됩니다.

Q & A

The End

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT KOREA



SEOUL 26 June 2026